

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Stabilitas sektor perbankan menjadi kunci dalam menjaga ketahanan ekonomi nasional di tengah tekanan global yang kompleks, termasuk normalisasi kebijakan moneter, ketidakpastian geopolitik, dan inflasi yang berkepanjangan. Fluktuasi pasar yang tidak menentu, menuntut perbankan untuk menjaga kinerja keuangan agar tetap optimal melalui pengelolaan likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas. Evaluasi kinerja perbankan melalui laporan keuangan mencerminkan efektivitas operasional dan keputusan manajerial dalam menghadapi tantangan tersebut (Ginting *et al.*, 2022).

Sektor perbankan sebagai pilar utama dalam mendukung stabilitas ekonomi memiliki tanggung jawab besar dalam menghadapi tantangan, risiko, dan krisis ekonomi. Dinamika pasar dan perubahan kondisi makroekonomi dapat menekan kinerja keuangan perbankan, yang berisiko mengurangi efektivitas operasional dan profitabilitas. Peningkatan beban operasional yang tidak terkendali menjadi faktor yang dapat menghambat efisiensi dan pertumbuhan sektor perbankan, sehingga mempengaruhi kontribusinya terhadap perekonomian nasional. Hal tersebut menambah tekanan bagi perbankan untuk beradaptasi karena perubahan preferensi nasabah dan kemajuan teknologi menuntut perbankan untuk bertransformasi, menghadirkan tantangan sekaligus peluang bagi industri perbankan (Lantip, 2023).

Perkembangan digitalisasi yang pesat turut membuka peluang baru, mendorong perbankan untuk beradaptasi dan meningkatkan inovasi dalam layanan keuangan. Aktivitas berbasis teknologi, termasuk transaksi digital, terus mengalami pertumbuhan pesat. Secara global, transaksi digital meningkat sebesar 118% dalam lima tahun terakhir (Bank Indonesia, 2022). Di Indonesia, peningkatan sebesar 118% tersebut lebih signifikan mencapai 1.556% dengan 165 juta pengguna *internet mobile* yang aktif melakukan belanja daring pada 2021. Nilai transaksi *e-money* bahkan mencapai Rp786,35 triliun, meningkat 55,73% dibandingkan tahun sebelumnya. Sebesar 65% total transaksi bank kini dilakukan secara digital, menggantikan pola transaksi tradisional yang sebelumnya mendominasi hingga 80% (Bank Indonesia, 2022).

Transformasi digital kini menjadi kebutuhan mendesak dalam ekosistem keuangan global, didorong oleh peningkatan permintaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi. Untuk memanfaatkan peluang dari tingginya aktivitas digital, perbankan harus berinovasi dengan meningkatkan aksesibilitas dan kontrol layanan digital. Kehadiran kolaborasi lintas sektor, seperti *e-wallet* dan *e-commerce*, turut mempercepat inklusi keuangan sekaligus memperkuat evolusi layanan perbankan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), regulasi POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital pada Bank Umum berupaya memastikan transformasi digital berjalan dengan aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan tujuan memberikan pelayanan maksimal (Jasmi, 2015). Kehadiran produk dan layanan berbasis digital tidak hanya

sebagai respons terhadap tren perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai upaya untuk menyediakan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Pada April 2023, nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Nilai tersebut mencakup berbagai transaksi layanan perbankan digital yang dikategorikan oleh OJK, yaitu *electronic banking* yang meliputi *internet banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking* (Databoks, 2023). Peningkatan nilai transaksi tersebut menunjukkan peran penting *electronic banking* dalam mendorong transformasi digital perbankan, seiring dengan meningkatnya kebutuhan nasabah akan layanan yang efisien dan fleksibel.

Electronic banking atau biasa disebut *e-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone-banking*, dan *video banking* (Jasmi, 2015). Fitur layanan perbankan digital, khususnya *mobile banking* menjadi salah satu inovasi penting dalam industri keuangan modern. Layanan *mobile banking* mencakup berbagai fitur seperti transfer uang, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, hingga pengelolaan investasi dalam satu aplikasi (Syahputra & Suparno, 2022).

Perbankan BUMN adalah salah satu sektor yang menerapkan teknologi digital dalam operasional dengan memanfaatkan *e-banking* dengan layanan

mobile banking sebagai bagian dari transformasi digital. Menteri BUMN, Erick Thohir dalam pembukaan State Owned Enterprises (SEO) International Conference 2022 menjelaskan bahwa sejak tahun 2019 telah melakukan transformasi BUMN secara terintegrasi yang hasilnya sudah mencapai 80% di tahun 2022. Transformasi yang dilakukan telah meningkatkan pendapatan BUMN dari tahun 2020 hingga 2021 menjadi Rp2.295 triliun, naik sebesar 18,8%. Sedangkan laba konsolidasi melonjak 838% dari Rp13 triliun pada 2020 menjadi Rp124,7 triliun pada 2021. Total aset BUMN mencapai Rp8.978 triliun pada akhir 2021, setara dengan 53% Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia (Detikcom, 2022). Transformasi terintegrasi BUMN sejak 2019 berhasil meningkatkan pendapatan, laba konsolidasi, dan total aset secara signifikan, mencerminkan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia.

Dengan hadirnya digitalisasi, BUMN mampu memperluas jangkauan layanan kepada nasabah secara lebih luas, memperkuat daya saing, dan mendorong efisiensi operasional di berbagai sektor. Penerapan digitalisasi tercermin dalam kinerja empat perbankan BUMN yang di antaranya Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BRI, dan Bank BTN (Alfira, 2024). Ke empat bank tersebut telah menerapkan berbagai strategi untuk menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi. Salah satu wujud nyata dari perkembangan teknologi melalui transformasi digital adalah pengembangan *e-banking* yang membuka akses layanan perbankan secara luas, diikuti dengan pertumbuhan *mobile banking* yang terus meningkat. Layanan ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan

tanpa harus datang ke kantor cabang. Seiring dengan kemajuan teknologi, *mobile banking* menjadi andalan empat perbankan BUMN dalam mendorong pertumbuhan transaksi digital.

Tabel I- 1
Jumlah Transaksi *Mobile Banking* Bank BUMN

Tahun	BMRI	BBNI	BBRI	BBTN
2019	540.000.000	201.850.000	370.500.000	40.086.837
2020	850.000.000	302.490.000	765.800.000	60.912.342
2021	1.224.000.000	433.800.000	1.027.000.000	99.310.000
2022	1.944.000.000	597.000.000	2.669.000.000.000	174.393.454
2023	2.819.000.000	1.042.860.000	4.159.000.000.000	414.881.411

Sumber : www.idx.id (2025)

Tabel I-1 menunjukkan peningkatan transaksi *mobile banking* di empat bank BUMN, yaitu BMRI, BBNI, BBRI, dan BBTN, dari 2019 hingga 2023. BMRI tumbuh dari 540 juta menjadi 2.819 miliar transaksi, sementara BBNI naik dari 201.85 juta menjadi 1.042 miliar. BBRI mencatat lonjakan terbesar dari 370.5 juta menjadi 4.159 triliun transaksi. BBTN juga mengalami kenaikan dari 40 juta menjadi 414 juta transaksi. Adopsi layanan *mobile banking* ini mencerminkan peningkatan preferensi masyarakat terhadap layanan digital keempat bank tersebut.

Terlepas dari tabel pertumbuhan jumlah transaksi *mobile banking*, Bank Mandiri sebagai salah satu perbankan BUMN berhasil mencatatkan kinerja yang solid sepanjang tahun 2022. Rasio dana murah (*current account and saving account/CASA*) Bank Mandiri menunjukkan peningkatan yang konsisten tahun 2022. Hasil peningkatan yang konsisten tercermin dari

transaksi melalui aplikasi *mobile banking* milik Bank Mandiri yaitu *Livin`* dan *Kopra*. Tercatat saat ini *Livin`* mencapai lebih dari 22 juta unduhan dalam kurun waktu 15 bulan terakhir. Pertumbuhan pengguna *Kopra* yang kini telah hadir dalam versi *mobile app* juga meningkat dengan lonjakan hampir empat kali dalam satu tahun terakhir, mencapai total 83 ribu pengguna (Mandiri Press Release, 2023).

Bank BNI menunjukkan kinerja positif dengan inovasi digital yang semulanya adalah BNI Mobile kini beralih menjadi *wondr*. *Wondr* merupakan jenis layanan *mobile banking* dari BNI. Peluncuran *wondr* pada 5 Juli 2024 hingga 18 Agustus 2024, telah diunduh lebih dari 2 juta kali. Pencapaian yang signifikan dari peluncuran jenis layanan ini adalah lonjakan proporsi pengguna aktif yang melakukan transaksi meningkat hingga 200% dibandingkan dengan sebelumnya pada BNI *mobile banking* (BNI News, 2024).

Bank BRI telah berhasil menunjukkan hasil positif dari transformasi digital yang diterapkan, terutama melalui platform *Brimo*. Jumlah pengguna *Brimo* pada tahun 2021 tumbuh 56,4% menjadi 14 juta pengguna. Meskipun perbankan digital berkembang pesat, layanan *SMS banking* masih digunakan oleh sekitar 200 ribu nasabah, seperti yang disampaikan oleh Direktur Utama BRI, Jahja Setiaatmadja, dalam wawancara dengan CNBC (Ayuningtyas & Sufina, 2023).

Bank BTN mencatat pertumbuhan signifikan dalam penggunaan layanan *mobile banking* melalui BTN Mobile, dengan volume transaksi yang melonjak 160% pada September 2024, melebihi Rp60 triliun. Frekuensi juga

meningkat sebesar 180% mencerminkan peningkatan signifikan dalam pemanfaatan layanan digital oleh nasabah untuk berbagai transaksi keuangan (Sukmana, 2024).

Persaingan yang ketat dan transformasi digital yang maju telah mempengaruhi kinerja keuangan perbankan, terlihat dari kesenjangan pertumbuhan antar bank. Bank yang gagal beradaptasi dengan cepat terhadap digitalisasi akan menghadapi stagnasi pertumbuhan. Sementara itu, investasi besar dalam teknologi dapat meningkatkan beban operasional dan menekan profitabilitas jika dikelola dengan baik. Transformasi digital berupa layanan *mobile banking* dikenal karena menawarkan kemudahan dan kenyamanan layanan, yang secara langsung memberikan kontribusi positif terhadap kinerja keuangan sektor perbankan (Alfira, 2024). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lantip (2023) yang mengatakan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Transformasi digital dapat ditinjau dari peningkatan jumlah investasi perbankan pada *software* yang menjadi faktor utama dalam transaksi digital. Dari penelitian Lantip (2023) dapat disimpulkan bahwa perbankan berupaya untuk mengimbangi permintaan nasabah melalui akselerasi transformasi digital yang hasilnya linier dengan peningkatan kinerja keuangan perbankan. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian dari Dewi & Octrina (2022) yang menyimpulkan bahwa transformasi digital memiliki dampak negatif terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN, karena perkembangan

digital dalam sektor perbankan dilakukan secara bertahap dan memerlukan investasi yang besar, sehingga mengakibatkan tingginya biaya operasional.

Kinerja keuangan dalam dunia perbankan menjadi aspek krusial untuk mengukur efektivitas operasional dan kemampuan perbankan dalam menghasilkan pendapatan pada periode tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Amali & Selvi (2021) menyatakan bahwa kinerja keuangan perbankan mencerminkan pencapaian dalam bidang keuangan selama periode tertentu dan menjadi indikator tingkat kesehatan perbankan. Menurut Alfira (2024) salah satu jenis rasio keuangan yang sangat penting untuk menilai kinerja keuangan suatu perbankan adalah rasio likuiditas, profitabilitas, solvabilitas, aktivitas, dan investasi. Di antara rasio-rasio tersebut, profitabilitas memegang peran sentral dalam mengevaluasi performa perbankan. Rasio profitabilitas menggambarkan sejauh mana lembaga keuangan mampu mencetak laba secara konsisten. Sebagai indikator yang umum digunakan, rasio profitabilitas berfungsi untuk menilai apakah bank mampu menjelaskan operasionalnya secara efektif (Rayhan Asy'arie *et al.*, 2022).

Peran *mobile banking* dalam meningkatkan profitabilitas dipengaruhi oleh kesiapan teknologi yang tersedia serta tingkat adaptasi pelanggan terhadap penggunaan platform digital. Peran *mobile banking* tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amali & Selvi (2021) menyatakan bahwa pemanfaatan *e-banking*, khususnya *mobile banking* secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan profitabilitas yang menjadi indikator utama kinerja keuangan perbankan. Berbeda dengan penelitian

Syahputra & Suparno (2022) yang mengungkapkan bahwa *mobile banking* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Kuat dugaan karena nasabah masih ragu untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam bertransaksi.

Penelitian ini menggunakan *Return on Assets* (ROA) untuk mengukur kinerja keuangan perbankan. Layanan *mobile banking* suatu bank merupakan rencana strategis yang diputuskan oleh direksi dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya dalam suatu perbankan, maka *Return on Assets* (ROA) akan menunjukkan seberapa besar penggunaan aset yang digunakan untuk mengembangkan layanan perbankan untuk menghasilkan laba (Indrianti *et al.*, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Ginting *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* secara signifikan mempengaruhi *Return on Assets* (ROA). Pengaruh tersebut terjadi karena *mobile banking* mampu menekan biaya operasional rata-rata dan mengurangi pengeluaran overhead fisik, sehingga keberadaan layanan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan profitabilitas perbankan. Akan tetapi temuan penelitian berbeda dengan hasil penelitian Syahputra & Suparno (2022) yang menyimpulkan bahwa *mobile banking* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Untuk mengembangkan strategi bisnis yang mengarah ke layanan perbankan digital, diperlukan infrastruktur untuk mendukungnya dan mampu menutupi biaya yang dikeluarkan untuk menjalankan aplikasi *mobile banking*.

Pentingnya penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi akan tantangan yang dihadapi oleh sektor perbankan terkait transformasi digital

untuk meningkatkan profitabilitas di tengah persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan adaptasi terhadap teknologi baru, khususnya pada perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023. Sebagai entitas yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, perbankan BUMN diharapkan mampu menjadi pionir dalam penerapan transformasi digital, termasuk pengembangan layanan *mobile banking* untuk mendorong peningkatan kinerja keuangan perbankan. Penelitian terkait *mobile banking* menarik untuk diteliti karena memberikan fokus pada bagaimana *mobile banking* dapat mempengaruhi kinerja keuangan perbankan pada perbankan BUMN yang menghadapi tekanan dengan transformasi digital untuk menjaga daya saing sekaligus memenuhi tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan.

Dengan mempertimbangkan transformasi digital sebagai variabel moderasi, diharapkan dapat mengungkap apakah transformasi digital dapat memoderasi hubungan *mobile banking* dengan kinerja keuangan perbankan, sekaligus mengeksplorasi tantangan unik yang dihadapi oleh perbankan BUMN dalam proses digitalisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhanto *et al.*, (2022) menyatakan bahwa inovasi perbankan digital berpengaruh positif terhadap profitabilitas dan efisiensi bank. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi perbankan digital memberikan kualitas layanan yang lebih baik dengan menjaga kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan nasabah untuk menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti pengaruh *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perbankan. Fokus penelitian diarahkan pada perbankan BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (IDX) selama Periode 2019-2023. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis terkait implementasi teknologi digital dalam sektor perbankan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **“Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kinerja Keuangan Perbankan dengan Transformasi Digital sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Perbankan BUMN yang Terdaftar di IDX Periode 2019-2023).**

1.2. Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi digital, khususnya dalam bentuk layanan *mobile banking*, telah menjadi salah satu fokus utama dalam sektor perbankan, termasuk perbankan BUMN di Indonesia. *mobile banking* menawarkan kemudahan akses layanan keuangan bagi nasabah sekaligus memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing. Implementasi *mobile banking* memunculkan tantangan terkait transformasi digital, yang tidak hanya berfungsi sebagai penunjang teknologi tetapi juga sebagai strategi untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan mendorong peningkatan kinerja keuangan perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini berupa mengkaji pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN dengan mempertimbangkan transformasi digital sebagai variabel moderasi. Penelitian ini merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023?
2. Apakah transformasi digital dapat memoderasi pengaruh *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk menghindari adanya penyimpangan atau perluasan pokok masalah agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian pada perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023.
2. Data laporan keuangan tahunan dan keberlanjutan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX dan telah dipublikasikan di situs resmi masing-masing perbankan pada periode 2019-2023. Data tersebut mencakup:
 - Variabel kinerja keuangan perbankan yang diproksi dengan rasio profitabilitas, yaitu *Return on Assets (ROA)*.
 - Variabel *mobile banking* yang diproksi dengan jumlah transaksi *mobile banking*.
 - Variabel transformasi digital yang diproksi dengan jumlah pengguna *mobile banking*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti mengenai apakah penerapan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX selama Periode 2019-2023. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023.
2. Untuk mengetahui apakah transformasi digital dapat memoderasi pengaruh *mobile banking* terhadap kinerja keuangan perbankan BUMN yang terdaftar di IDX Periode 2019-2023.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih bagi peneliti mengenai penerapan *mobile banking* dan transformasi digital dalam meningkatkan kinerja keuangan pada sektor perbankan. Peneliti dapat memperoleh wawasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *mobile banking* dalam mendukung efisiensi operasional dan pengelolaan keuangan perbankan.

2. Bagi Perbankan BUMN

Penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi perbankan BUMN dalam mengoptimalkan penerapan *mobile banking* dan

transformasi digital untuk meningkatkan kinerja keuangan perbankan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu pengambilan keputusan dalam merancang strategi yang lebih baik di era digitalisasi.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan panduan bagi manajer perusahaan dalam memahami bagaimana penerapan *mobile banking* dan transformasi digital mempengaruhi kinerja keuangan perbankan. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat membantu manajer untuk membuat keputusan yang lebih baik dan meningkatkan strategi pengelolaan sumber daya dalam menghadapi sumber daya dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

